

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Gani, 2009, *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor PBB*, Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol.7.No.1, Universitas Muslim Indonesia (UMI), Makasar.
- Aritonang, Lerbian R.. (2005). *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*. Jakarta.: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Boyne, G. and RM, Walker., 2005. Introducing the Determinants of Performance in Public Organizations. Symposium. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 15: 4 pp. 483-488.
- Djarwanto dan Subagyo, Pangestu. 2000. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE
- Fardhani, H, 2010, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang*, SKIPSI, Publied, Universitas Diponegoro, Semarang
- Frank H.M. Verbeeten, 2008, "Performance management practices in public sector organizations: Impact on performance", *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, Vol. 21 Iss: 3, pp.427 – 454
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- <http://www.bappenas.go.id/sendmail/48/2250/2011/mencermati-dampak-kebijakan-publik-dalam-program-penanggulangan-kemiskinan-oleh-antonius-tarigan->
- Indra Bastian, 2006, *Akuntansi Sektor Publik : Suatu Pengantar*, Erlangga, Jakarta
- Indudewi, Dian (2009) *Pengaruh Sasaran Jelas dan Terukur, Insentif, Desentralisasi, dan Pengukuran Kinerja Organisasi (Studi Empiris Pada SKPD dan BUMD Kota Rembang)*. Masters thesis, program Pascasarjana Universitas Diponegoro.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor
KEP/63/M.PAN/1/2004 *tentang Pelayanan Umum*.

Kotler, Phillips. 1995. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan, Edisi 8. Jakarta: Salemba Empat

Kumorotomo, W.2005.*Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Pustaka Pelajar :
Yogyakarta

Kuncoro, Mudrajad. 2001. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi I. Yogyakarta: AMP YKPN

Linda Nur Susila, 2010, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat*, Journal of Rural and Development, Vol.1 No.1, STIE-AUB, Surakarta.

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta.: UPP AMP YKPN,

Mahsun,Moh, 2008, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik – Konsep dan Praktik Pengukuran Kinerja Lingkungan Organisasi Sektor Publik*, Edisi Pertama, BPFE-UGM, Yogyakarta.

Mardiasmo (2009), *Akuntansi Sektor Publik*, Andi, Yogyakarta

Parasuraman, A ; Zeithaml, Valarie A; dan Berry,L, Leonard (1988), *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Volume 64, Journal of Spring.

Rangkuti, Freddy. 2003. *Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*, Cetakan I. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran variabel-variabel Penelitian*, cetakan ketiga. Bandung: Alfabeta

- Sahrifin, 2011, *Efektivitas Pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat*, [Browsing USU Repository repository.usu.ac.id](http://Browsing_USU_Repository.repository.usu.ac.id) > [Student Papers](#).
- Saifuddin, Azwar. 1997. *Metode Penelitian*, edisi. I. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Saniadi, Kurnia, 2008, *Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan*, eprints.undip.ac.id/18042.
- Santoso,Urip, 2008, *Pengaruh Penerapan Akuntansi Sektor Publik Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dalam Mencegah Fraud*, Jurnal Administrasi Bisnis (2008), Vol.4, No.1: hal. 14–33, (ISSN:0216–1249) Center for Business Studies. FISIP - Unpar .
- Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge, 2008, *Perilaku Organisasi*, Edisi Bahasa Indonesia, Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung:Alfabeta
- Suratno,Sri, FG, dan Nursya'bani Purnama , 2004, *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua*, Jurnal Sinergi-Kajian Bisnis dan Manajemen.Vol.7 No.1 Hal.69-87,(ISBN : 1410-9018)
- Tjiptono, F., Chandra. 2005. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran jasa*. Malang: Ayumedia Publishing.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang RI No. 25 tahun 2004 tentang Program Pembangunan Nasional *tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*.
- Yeremias T. Keban, 2001, *Etika Pelayanan Publik: Pergeseran Paradigma, Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia*, Majalah Perencanaan Pembangunan, Edisi 24 Jakarta.